

ORD. 3DF N° 345 /

ANT. : Memorandum 17DDIN° 002, de 15.01.2020,
Departamento de Desarrollo Institucional.
Ley N°21.125 de Presupuestos del Sector
Público, año 2019.

REF. : 262

MAT. : Informa Estudios sobre la necesidad de
contratación de peritos intérpretes en
lenguas indígena para la formalización, y
audiencias de personas con ese origen que
fueron realizados durante el Segundo
Semestre – Año 2019.



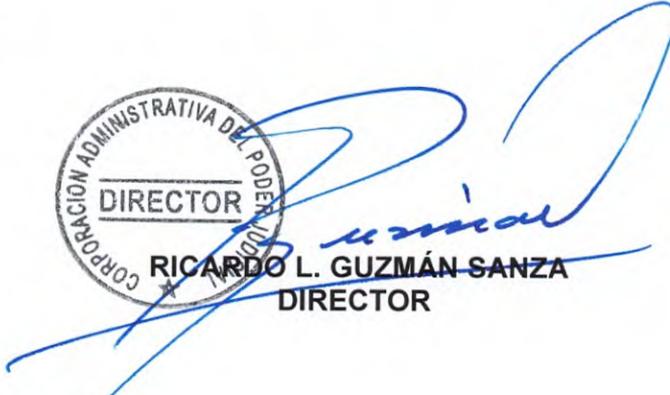
SANTIAGO, 20 ENE 2020

A : **SR. RICARDO LAGOS WEBER**
PRESIDENTE
COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS

DE : **RICARDO L. GUZMÁN SANZA**
DIRECTOR
CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL

Por medio del presente me dirijo a V.S., con el objeto de remitir el segundo informe acerca de los estudios realizados sobre la necesidad de contratación de peritos intérpretes en lengua indígena, para la formalización y audiencias de personas con ese origen. Lo anterior, en el marco de lo dispuesto en la Ley N°21.125 de fecha 28 de diciembre de 2018, "Ley de Presupuestos para el Sector Público año 2019*", glosa N°02 de la Partida 03, Capítulo 01, Programa 01 – Poder Judicial.

Saluda atentamente a V.S.



RICARDO L. GUZMÁN SANZA
DIRECTOR



ZKA/ARB/APL/JCA/Cb
DISTRIBUCIÓN:

- DESTINATARIO
- Secretaria Dirección
- Depto. Finanzas y Ppto.
- Of. Partes y Archivo

357



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
Al servicio de todas las personas

PROGRAMA

SERVICIO DE TRADUCCIÓN EN LÍNEA PARA TRIBUNALES DE JUSTICIA

Enero 2020

**Departamento de Desarrollo Institucional
Subdepartamento de Atención de Usuarios**

1. Contexto del Proyecto

En un mundo cada vez más interdependiente y sumido en constante transformación, constituye un deber ser, el plantear cómo el vertiginoso avance o progreso se produzca para todos y todas. Es así como resulta primordial, sobretodo en el planteamiento de políticas públicas e intervenciones sociales, el identificar las barreras que no permiten acceder al desarrollo, así como también, diseñar iniciativas que permitan eliminarlas o disminuirlas en su defecto.

El acceso a la justicia como derecho fundamental y pilar esencial de un Estado de Derecho, consagrado además en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros, no solo debe ser entendido como la comparecencia ante un tribunal de la República, sino que debe considerar también la tutela y protección del individuo por aquellos organismos participantes en el proceso de administración de justicia, garantizando el absoluto respeto y reconocimiento de sus derechos fundamentales.

En este sentido, el Estado debe tener presente los requerimientos de todos los grupos sociales en situación de vulnerabilidad, como es el reconocimiento de las tradiciones culturales de los pueblos originarios, donde el rescate de las lenguas ancestrales es de gran relevancia, no solo porque fortalece la cultura y la identidad de los pueblos que habitan Chile, sino también, porque dota de identidad a nuestro país y permite proyectarnos como una sociedad más democrática, inclusiva y respetuosa.

Lamentablemente, la situación actual de las lenguas reconocidas por la Ley Indígena es crítica y representa un desafío complejo que nos convoca a todos/as y no solo a quienes pertenecen a un determinado pueblo originario, pues son la sociedad y el Estado los responsables de la revalorización de las lenguas vernáculas que hemos ido relegando a espacios cada vez más reducidos, al punto de hacer peligrar su existencia.

La condición en que se encuentran hoy las distintas lenguas de los pueblos originarios que habitan Chile es compleja; aún siendo un país multilingüe y pluricultural, el español continúa siendo la lengua casi exclusiva de comunicación, enseñanza y normativa, por lo cual tiene la mayor cantidad de funciones. Los estudios e investigaciones referentes a este tema, señalan que uno de los principales desafíos es la posibilidad de dar uso a estas lenguas en las diferentes instituciones y medios de comunicación, en los cuales la lengua minoritaria o minorizada ha sido excluida, encontrándonos con falta de espacios y posibilidades de utilización, más allá de lo local o familiar.

En consideración a lo anterior, nuestro país ha tomado conciencia de la necesidad de fortalecer planes de acción respecto a conceptos tan relevantes como la igualdad y la inclusión, no solo a través de promulgación de normativa atinente, sino que además, estableciendo acciones concretas que permitan promover el resguardo de los derechos fundamentales de todas y cada una de las personas.

Es así como en la Ley N° 19.253, se establece el mantenimiento y desarrollo de los idiomas y culturas indígenas en nuestro país, en cuanto indica que el Estado reconoce el derecho de las poblaciones a mantener y desarrollar sus propias manifestaciones culturales (art. 7), como también el reconocimiento, respeto y protección de las culturas e idiomas (art. 28). Por lo anterior, es relevante fomentar su uso y conservación, junto a la lengua oficial (español), en las áreas de alta pertenencia a pueblos originarios. Por esto el fortalecimiento y promoción de estas lenguas, es una tarea que no sólo compete al ámbito privado, mediante las acciones que efectúan distintas organizaciones sin fines de lucro, sino que requiere la generación de una política amplia de reconocimiento que tienda a normalizarlas y facilite su uso, no solo en espacios comunitarios o sociales, sino también a nivel institucional, a través de los cuales se garantice su reproducción y vitalización.

Sin perjuicio de lo anterior y considerando además todos los avances ya destacados, que refuerzan el ordenamiento jurídico nacional con principios y normas para la protección de los derechos de estos grupos, se identifica como una responsabilidad del Poder Judicial el coadyuvar al resguardo de las garantías fundamentales en materia de acceso a la justicia, contribuyendo mediante iniciativas que hagan frente a estos nuevos retos, en relación a las acciones que se deben desplegar para otorgar una atención inclusiva y de calidad para los usuarios/as que presenten alguna dificultad de comunicación, como también la implementación de nuevas soluciones que permitan asegurar el libre y correcto ejercicio de las funciones de Jueces/zas y Funcionarios/as.

Para ello, el uso de nuevas tecnologías es fundamental, no solo de cara a la ciudadanía, que experimenta un creciente aumento de sus expectativas en relación a la satisfacción de sus múltiples necesidades (acceso a la información, un proceso de justicia eficaz, etc.), sino también como un mecanismo básico, práctico y funcional para quienes tienen la labor de cumplir con estas demandas, otorgando a las personas el debido acceso a una justicia oportuna y de calidad.

De esta manera, la incorporación de servicios tecnológicos, no solo se convierte en un apoyo para estos colectivos, sino en un asunto de derecho fundamental para el respeto de la dignidad y seguridad de las personas.

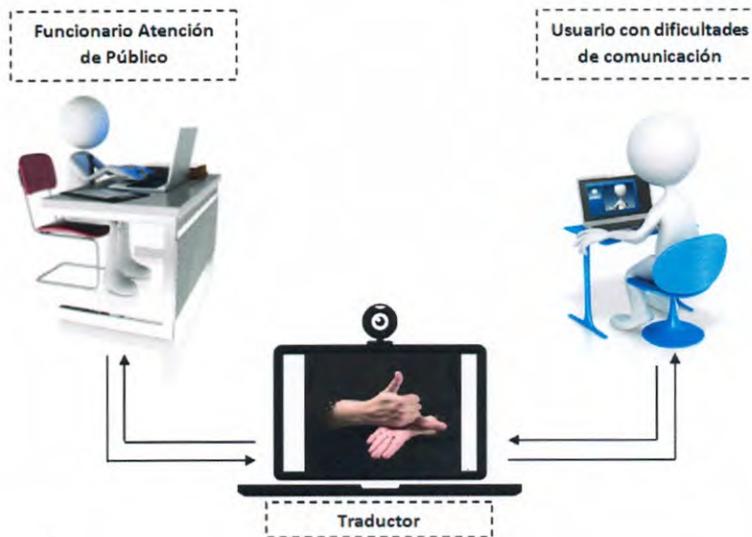
2. Descripción

La iniciativa busca promover la inclusión de usuarios/as con dificultades de comunicación en los procesos judiciales, siendo aplicable para personas con discapacidad auditiva, quienes se comunican con lengua de señas; personas que no comprenden ni se expresan en español, referido principalmente a inmigrantes en situación de vulnerabilidad; y personas que se comunican en un lenguaje perteneciente a los pueblos originarios. Dicha inclusión se manifiesta al permitir su comparecencia y participación directa en las audiencias o para los trámites asociados principalmente a solicitudes de información y orientación en los mesones de atención de los distintos tribunales del territorio nacional.

Adicionalmente, la iniciativa busca promover y convertirse en una alternativa para el libre ejercicio de la función jurisdiccional de Jueces y Juezas que presenten discapacidad auditiva, según lo estipulado en la Ley N° 20.957, la cual permite que personas en situación de discapacidad puedan ser nombradas en este cargo, como también, ser un avance en lo relativo a la implementación de la Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, las cuales recogen el mandato establecido en pactos y tratados internacionales, como por ejemplo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Este Programa se materializa mediante la contratación de un servicio de intérpretes en lengua de señas, idiomas extranjeros y/o lenguas originarias, disponibles en una plataforma para el uso de Jueces/zas, Funcionarios/as y usuarios/as, permitiendo traducir de forma simultánea, mediante los/as profesionales competentes, los mensajes emitidos al idioma oficial de nuestro país (español).

Un esquema general del uso del sistema se presenta a continuación:



3. Objetivo General

Lograr una correcta comunicación entre los Funcionarios/as del Poder Judicial chileno y aquellos usuarios/as que se comunican en otras lenguas o a través de lenguaje de señas, mediante la utilización de una plataforma tecnológica con el apoyo de un traductor/a, contribuyendo así a la eliminación de estas barreras que experimentan estos grupos vulnerables, asociadas al acceso a la justicia.

4. Antecedentes del Programa

De acuerdo a un levantamiento de información realizado el año 2015, se acordó ejecutar un proyecto piloto durante el último trimestre del año 2016, con el objeto de testear el uso de un "Sistema de Traducción en Línea" que se implementó en 6 Tribunales de las jurisdicciones de Santiago, San Miguel, Concepción y Temuco.

Posteriormente y dados los buenos resultados obtenidos en la primera etapa del piloto, durante el año 2017 se inicia una segunda fase del proyecto "Implementación de un Servicio de Traducción en Línea para Tribunales de Justicia", mediante el uso de una plataforma *online* accesible, que permite resolver las dificultades de comunicación entre personas en situación de discapacidad auditiva, o personas que hablen un idioma distinto al español, y los Funcionarios/as de tribunales, experiencia en la que se amplió la habilitación de nuevos puntos ubicados en las jurisdicciones de Antofagasta, Copiapó y Talca, permitiendo aumentar a 18 tribunales, además de dos minibuses del Programa "Justicia Móvil" (ubicados en la zona central).

Sumado a lo anterior y considerando además que durante el tiempo de prueba del sistema, entendido como una herramienta instalada por el Poder Judicial con el objeto de garantizar un adecuado acceso a la justicia para todos y todas, y el beneficio que este servicio significó, tanto para los usuarios/as de tribunales, como para los Funcionarios/as de las distintas unidades judiciales en las que se evaluó su desempeño, permiten a la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), gestionar su instalación a nivel nacional en un número mayor de tribunales.

A continuación se presenta un resumen de este proceso de implementación hasta el año recién pasado:



5. Servicio

Por la dinámica que se produce en los distintos tribunales de justicia, se consideró la implementación de este “Servicio de Traducción en Línea” en las siguientes instancias de contacto con los usuarios/as:

i. Módulos de Atención de Público

El sistema está disponible en un módulo o mesón de atención de público, lo que permite que los usuarios/as puedan resolver sus consultas a través de un/a intérprete en el idioma o lengua que requieran.



Ejemplo ilustrativo de la interacción en un módulo de atención de público.

ii. Sala de Audiencias

En la sala de audiencias se dispone además de una pantalla, donde todos los involucrados/as puedan interactuar con el/la intérprete, escuchando y viéndolo/la, para facilitar la comunicación bidireccional en el proceso.



Ejemplo ilustrativo de la atención en una sala de audiencias.

6. Servicios de Interpretación

Según los resultados de la fase piloto y considerando algunos aspectos sociales emergentes, se ha detectado que las necesidades de los usuarios/as en materia de comunicación se centran principalmente en las siguientes:

- Interpretación de Lengua de Señas Chilena/Español.
- Interpretación *Creole (kreyòl ayisyen o criollo haitiano)*/Español.

Adicionalmente y con el fin de entregar mayor flexibilidad y aumentar la cobertura con algunos idiomas de menor frecuencia de uso, se consideran varias lenguas adicionales de interpretación, las que se solicitan y agendan con plazos previamente establecidos:

Lengua Extranjera		Lengua Originaria
Inglés	Ruso	Mapudungun
Francés	Chino	Quechua
Alemán	Árabe	Aimara

7. Cantidad de Tribunales y Puntos de Contacto

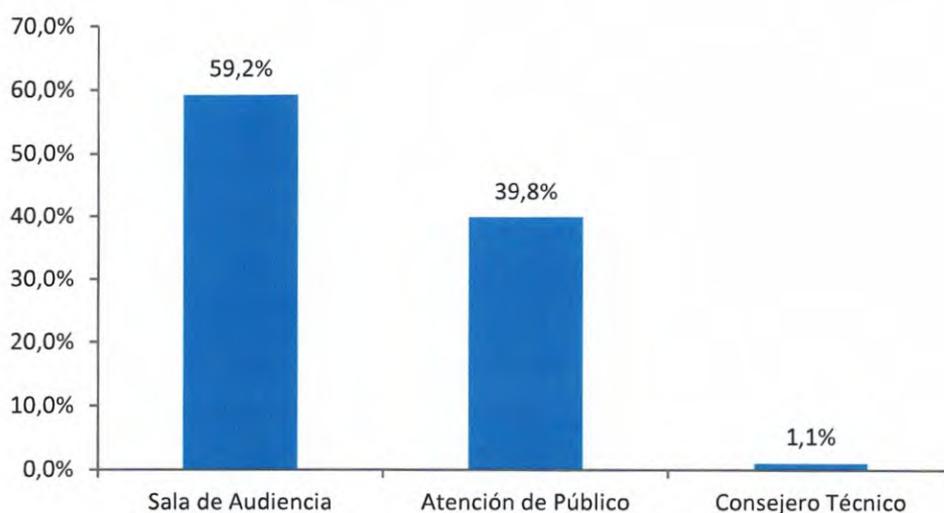
Durante el periodo 2018 – 2019 el servicio se implementó en 230 unidades judiciales, con un total de 318 puntos de atención, entre salas de audiencias y atención de público a nivel nacional, en tribunales ubicados desde Arica a Punta Arenas.

Luego de un nuevo proceso de licitación pública (ID 425-17-LQ19), que le confiere el carácter de iniciativa operacional a este Programa por un periodo de 24 meses, durante el segundo semestre del 2019 y el primer trimestre de este año, se amplía su alcance a 407 puntos de atención, habilitando al menos una sala de audiencias en los Juzgados de Familia, Letras del Trabajo y una gran parte de los Juzgados de Garantía a lo largo del país.

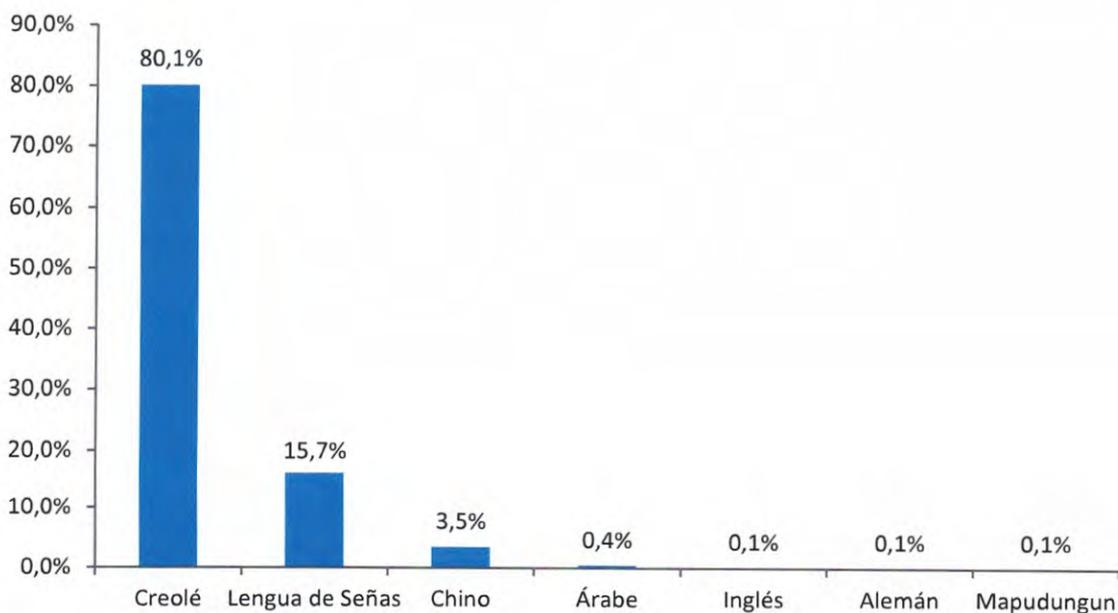
Es importante volver a destacar que desde el año 2018 y pensando principalmente en aquellos tribunales que por razones presupuestarias aún no cuentan con la plataforma de manera definitiva, como por ejemplo, las Cortes y los Juzgados Civiles y de Letras con Competencia Común a nivel nacional, se implementaron “puntos móviles” que permiten a las 17 Oficinas Zonales de la CAPJ apoyar la realización de las distintas audiencias, previa coordinación con las respectivas unidades judiciales.

8. Resultados del año 2019

Durante el año 2019 se realizaron un total de 986 interpretaciones en las distintas instancias de atención, de las cuales un 59% corresponde a llamadas realizadas para apoyar el desarrollo de alguna audiencia:



Más del 80% de estas atenciones corresponden a llamadas en las que se requirió traducción de *creole* y casi un 16% a llamadas en las que se utilizó la interpretación en Lengua de Señas Chilena. El restante 4% corresponde a llamadas realizadas en otros idiomas extranjeros y/o lenguas originarias (*mapudungun*):



De acuerdo a las cifras anteriormente expuestas y tomando en cuenta que se trata de una iniciativa que todavía no ha alcanzado todo su potencial, encontrándose aún en fase de implementación en un número mayor de unidades judiciales a lo largo del país (durante el periodo 2020 – 2022), es posible estimar que la cantidad de llamadas que se realicen a través de la plataforma experimente un crecimiento en los próximos meses de operación (a medida que se vayan desarrollando las distintas fases o etapas, dependiendo de la disponibilidad presupuestaria que se tenga). A su vez, se espera una mayor utilización en las atenciones en las que se requiera la interpretación de lenguas originarias, a medida que vaya aumentando la difusión del sistema.

Por último, es nuevamente relevante mencionar que el Programa fue destacado por el Estado de Chile en el “Informe Nacional Presentado con Arreglo al Párrafo 5 del Anexo de la Resolución 16/21 del Consejo de Derechos Humanos”¹ de la ONU, donde en el apartado de Acceso a la Justicia se indica que el “PJUD ha adoptado medidas para garantizar el acceso a la justicia. Respecto a personas sordas se ha dispuesto de la implementación nacional (en marcha blanca) de un servicio de traducción en línea que permite contactar, a través de un monitor y en tiempo real, a un intérprete en lengua de señas”.

9. Proyecciones y Desafíos Futuros

En relación a las proyecciones futuras del Programa, es importante mencionar que actualmente se está trabajando en una nueva fase de implementación, la que permitirá incorporar el servicio en un mayor número de tribunales reformados.

Sin embargo y considerando que la ubicación geográfica de las personas pertenecientes a algún pueblo originario se encuentran en gran proporción en áreas rurales, donde en términos generales los problemas judiciales son resueltos principalmente en Juzgados de Competencia Común (Mixtos), éstos aún no cuentan con el servicio plenamente instalado y disponible. Se espera que en las próximas etapas se pueda avanzar en este sentido, para que cada tribunal pueda contar al menos con un punto en el mesón de atención de público, como también en una sala de audiencias. Esto podría traducirse en un mayor número de interpretaciones en lenguas originarias y, en definitiva, en un nuevo espacio en el cual se revitalice y fomente el uso de estos idiomas ancestrales, protegiendo este patrimonio inmaterial que define la identidad de estos colectivos, incluyendo su forma de vida, su historia, sus rituales, su filosofía y sus costumbres.

Por lo anterior y con el objeto de continuar ampliando la cobertura del Programa, se ha planificado la implementación del “Servicio de Traducción en Línea” en tres etapas anuales, las cuales en términos presupuestarios implicarían llevar a cabo el siguiente esfuerzo financiero adicional:

Año	Puntos	Juzgados	Servicio	Equipos St. 22	Equipos St. 29	Total
2020	65	Reformados (faltantes)	\$ -	\$ -	\$ 38.427.480	\$ 38.427.480
	106	Mixtos con Administrador/a	\$ 18.480.000	\$ 20.837.376	\$ 31.333.176	\$ 70.650.552
2021	134	Mixtos sin Administrador/a	\$ 20.092.800	\$ 26.016.218	\$ 39.609.864	\$ 85.718.882
2022	100	Civiles	\$ 6.720.000	\$ 22.724.478	\$ 8.000.000	\$ 37.444.478

Lo anterior implica una inversión adicional de más de M\$ 230.000.- para su ampliación definitiva al resto de los tribunales del país, donde alrededor de un 80% corresponde a gasto transitorio (equipamiento e insumos).

¹ <https://undocs.org/es/A/HRC/WG.6/32/CHL/1>